

Förvaltningsgemensamma riktlinjer

Datum 2016-10-18

Diarienummer VA 2016–01315

Västra Götalandsregionen**Västarvet**

Handläggare: Jaana Atosuo

Telefon: 070-292 85 66

E-post: jaana.atosuo@vgregion.se

Riktlinjer vid användande av sociala medier

Sociala medier är i första hand en plats för dialog och inte en traditionell informations- eller reklamkanal. Det handlar först och främst om kommunikation, konversation och relationsskapande. Det är viktigt att anpassa tonen till det forum man rör sig i. Olika sociala mediekkanaler når olika målgrupper och genom att använda oss av fler än en digital mötesplats kan vi kommunicera olika delar av vår breda verksamhet.

Syfte och ändamål

Kommunikationen i sociala medier ska vara inspirerande, kunskapsfrämjande och uppmuntra till delaktighet.

Sociala medier ska också ses som en integrerad del av den övergripande kommunikationen och stötta vid de tillfällen där det passar, exempelvis vid gemensamma tematiska satsningar eller kampanjer.

Hur vi kommunicerar i sociala medier

All kommunikation ska följa och utformas i enlighet med Västarvets grafiska profil och kommunikationsplattform.

- All kommunikation ska föregås av en lämplighetsbedömning. Innehållet ska vara korrekt, och sakligt.
- All kommunikation ska ske utifrån de ändamål som beskrivits ovan.
- Sekretessbelagda eller känsliga uppgifter får inte publiceras.
- Kränkande personuppgifter får inte publiceras.
- Frågor från enskilda på sociala medier ska besvaras så snart som möjligt, och senast inom 24 timmar på vardagar.

Politiskt laddat innehåll:

Västarvet hanterar politiskt laddat innehåll eller material som föregår politiska beslut med försiktighet. Vi sprider inte personliga åsikter men kan framhålla förvaltningens ståndpunkt utifrån ett professionellt perspektiv när det rör sig om pågående ärenden.

Till exempel är vi varsamma med att dela material från ledarsidor, debattinlägg och liknande. Vid frågor eller kommentarer i känsliga ärenden hänvisar vi sakligt till våra egna utredningar, rapporter eller dokument. Vid tveksamhet, kontakta kommunikationschef eller förvaltningschef.

Att tänka på: skicka inte känslig information, till exempel personuppgifter, via våra sociala medier. För sådana ärende gäller vanlig e-post, telefon eller brev. Inlägg som innehåller personuppgifter som kränker enskildas personliga integritet får inte publiceras. Om så ändå sker tas inläggen bort. Kommentarer får heller inte innehålla:

- Förtal, personliga angrepp eller förolämpningar
- Kränkande uttalande med rasistiska, sexistiska eller homofobiska undertoner
- Hets mot folkgrupp eller andra trakasserier
- Olovliga våldsskildringar eller pornografi
- Uppmaningar till brott eller annan brottslig verksamhet
- Olovligt bruk av upphovsrättsligt skyddat material
- Svordomar eller obscena ord
- Kommersiella budskap, reklam eller spam

Västarvet förbehåller sig rätten att ta bort kommentarer som bryter mot något i ovanstående lista, samt stänga av användare som bryter mot dessa regler från det sociala mediet i fråga.

Uppsikt och moderering

Det sociala mediet ska hållas under uppsikt. Den som ansvarar för det sociala mediet ska ha tillräckliga resurser för detta och utse ersättare för den som har det dagliga ansvaret vid dennes frånvaro. Tillgång till inloggningsuppgifter till alla konton ska finnas hos kommunikationsenheten.

Inlägg, kommentarer och dylikt som omfattas av sekretess, innehåller sådant som strider mot lag (exempelvis personuppgiftslagen (1998:204) eller lagen (1998:112) om ansvar för elektroniska anslagstavlor) eller på annat sätt är stötande, kränkande eller olämpligt ska så snart som möjligt tas bort. Som exempel kan nämnas upphovsrättsintrång eller intrång i andra rättigheter som skyddas i 5 kap. upphovsrättslagen, hets mot folkgrupp, personliga angrepp, ärendehandläggning mot enskild, uppmaningar till brott, kränkande personuppgifter, uppvigling, olaga våldsskildring eller barnpornografibrott.

Diarieföring, arkivering och gallring

Inlägg, kommentarer med mera som görs på Västarvets sociala medier, antingen av företrädare för Västarvet eller av utomstående, ska hållas ordnade på ett sådant sätt på det sociala mediet att de är lätt sökbara (exempelvis i kronologisk ordning eller efter avsändare) och så att det lätt kan fastställas om de har kommit in eller upprättats.

Flertalet av de inlägg, kommentarer med mera som förekommer på sociala medier kan anses vara av tillfällig eller ringa betydelse för verksamheten. Gallringsbeslut som ger stöd för att gallra sådana handlingar i sociala medier ska finnas. I gallringsbeslutet ska tillämpningsområdet för att gallra handlingar av tillfällig eller ringa betydelse för verksamheten beskrivas.

Anställdas användning av sociala medier

För att en anställd ska kunna använda sociala medier som kommunikationskanal ska alltid ett uppdrag från chef finnas. Ett sådant uppdrag ska erhållas innan användandet påbörjas och ska dokumenteras. Med detta beslut klargörs att personen använder sociala medier som anställd och inte som privatperson. När ett nytt konto startas ska Checklistan för startande av digital kanal fyllas i och lämnas till närmaste chef samt Västarvets kommunikationschef för beslut. Checklistan finns på Västarvets intranät.

Den som använder sociala medier i tjänsten ska alltid tydligt ange att detta görs i tjänsten på samma sätt som att anställda ska vara tydliga med när inlägg på sociala media görs i egenskap av privatperson. Anställda bör inte använda sina privata konton i tjänsten.

Anställda som använder sociala medier privat får skriva om Västarvets verksamhet. Yttrandefrihet och meddelarfrihet gäller som huvudregel beträffande uppgifter som inte omfattas av sekretess.

Övriga dokument:

Västarvets Utvecklingsplan för kommunikation i digitala medier – finns tillgängligt på intranätet.

Att använda sociala medier – råd till medarbetare i Västra Götalandsregionen – finns tillgängligt på intranätet.